

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan organisasi yang semakin maju, manusia harus selalu berinteraksi dengan lingkungan, termasuk dalam lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang menantang dan kompleks serta semakin cepatnya perubahan menuntut pekerja untuk dapat beradaptasi dengan cepat dengan lingkungan kerjanya. Didalam proses adaptasi, dirasa penting untuk mengetahui kondisi lingkungan. Dalam menjalani pekerjaannya, tetapi tidak semua individu mampu mengatasi perubahan-perubahan yang dialami, sehingga ada dampak lain yang di dapatkan oleh individu, seperti ketegangan atau stres.

Akibat dampak stres yang dihasilkan, perlu diadakan penelitian dan pembahasan seputar tema stres. Penelitian tersebut dapat membuka banyak pemikiran baru tentang pengaruh lingkungan terhadap kondisi psikologis individu. Dikemukakan oleh Bandura (dalam Walgito, 1997) bahwa perilaku, lingkungan, dan organisme saling berpengaruh satu dengan yang lain. Perilaku akan mempengaruhi lingkungan dan organisme, organisme akan mempengaruhi lingkungan dan perilaku, demikian pula lingkungan akan mempengaruhi perilaku dan organisme. Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, telah terungkap sejumlah faktor penyebab stres, cara penganggulangan stres, dan sumber penangkal stres.

Pada mulanya, semua pembahasan tentang stres bertujuan untuk menjawab permasalahan tentang cara memperbaiki kualitas hidup yang bertambah buruk karena pengaruh stres. Selama ini cukup banyak informasi dari media massa yang meyakinkan banyak orang bahwa kehidupan yang dipenuhi oleh stres hanya akan berumur pendek dan tidak menyenangkan (Maddi & Kobassa, 1984). Perkembangan kondisi saat ini yang disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi di semua bidang kehidupan, menimbulkan beragam bentuk stres dan menuntut penyesuaian diri dari individu. Bila dikaji lebih dalam, keadaan stres cenderung muncul apabila ada tuntutan yang luar biasa maupun terlalu banyak mengancam kesejahteraan integritas seseorang.

Berdasarkan kenyataan di atas, kondisi stres tidak dapat dihindari karena penyebab stres muncul dalam setiap bidang kehidupan, salah satunya adalah pekerjaan. Perusahaan sebagai sebuah organisasi industri tidak lepas dari adanya suatu permasalahan. Adanya masalah dalam proses industrialisasi menimbulkan dampak positif dan negatif secara fisik ataupun psikologis. Dampak fisik merupakan hal yang mudah dilihat dan dirasakan, namun tidak demikian dengan dampak secara psikologis. Dampak psikologis dari proses industrialisasi tidak mudah diketahui karena penilaian individu terhadap suatu hal dan besarnya dampak yang diterima sifatnya sangat personal. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor pengalaman masa lalu, kemampuan untuk memecahkan masalah, serta tipe kepribadian. Contoh dampak fisik adalah pusing, mual, kurangnya pendengaran, kurangnya penglihatan maupun kecelakaan kerja. Sedangkan contoh dampak psikologis antara lain adalah kegelisahan, agresi, kebosanan, kekecewaan, depresi

maupun stres (Luthan, 1985). Pada tahun 1999 di Jepang terdapat kasus yang cukup signifikan tentang bunuh diri yang berhubungan dengan stres kerja, yaitu sebanyak 33.048 orang melakukan tindakan bunuh diri karena tidak dapat menyelesaikan tugas dengan baik, terlibat hutang, dan kehilangan pekerjaan (Suara Merdeka, 2000).

Persaingan pekerjaan yang makin ketat menyebabkan dunia kerja saat ini menginginkan efisiensi dan efektifitas pada karyawan. Hal tersebut menuntut karyawan agar bekerja lebih keras dan produktif. Jika tuntutan tersebut dirasakan sangat berlebihan, akan menimbulkan tekanan tertentu dalam diri seorang karyawan, sehingga lama-kelamaan dapat mempengaruhi kinerja dan kehidupan di luar dunia kerjanya. Menurut Davis (1989), berdasarkan hasil penelitian dari *The National Institute of Mental Health* diketahui bahwa sumber utama terjadinya stres kerja adalah pekerjaan dan lingkungan kerja. Kehidupan organisasi industri yang rumit merupakan sumber stres yang terus meningkat bagi individu, terutama karyawan, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan kerja, menurunnya produktivitas dan kualitas hidup. Berdasarkan kenyataan di atas, menurut pihak manajerial untuk mempunyai perhatian secara khusus terhadap stres kerja.

Sumber stres tidak memiliki daftar urutan yang berlaku secara universal. Setiap organisasi industri mempunyai perangkat keunikan tersendiri yang harus diteliti (Gibson dkk., 1991). Contohnya pramuniaga. Menurut Radiosunu (1986), pramuniaga adalah salesman yang melayani konsumen yang berbeda-beda. Setiap hari pramuniaga menjumpai individu yang berbeda-beda pula, baik karakteristik, kepribadian, maupun perilakunya, sehingga pramuniaga selalu belajar

menyesuaikan diri dengan orang lain. Pramuniaga tetap dituntut agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen. Hal tersebut menjadikan pramuniaga lebih membutuhkan lingkungan yang nyaman mungkin agar dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

Dalam dunia kerjanya, pramuniaga akan berada pada lingkungan sosial tertentu, yang memerlukan dorongan moral dari rekan kerja ataupun atasannya. Hal tersebut membuktikan bahwa sebagai makhluk sosial, pramuniaga akan selalu membutuhkan karyawan lain dan menjalani proses kehidupan kerjanya dalam aktivitas sehari-hari, seperti berinteraksi, bergaul, berkomunikasi dengan orang sekitar baik dengan level jabatan yang sama, lebih tinggi ataupun lebih rendah. Dalam pergaulan pramuniaga, tidak menutup kemungkinan timbulnya perilaku saling membantu dan mendukung, karena tanpa dukungan, pramuniaga lebih rentan mengalami stres kerja. Stres kerja akan lebih tinggi akibat kurangnya penghargaan, kerja sama, dukungan dari perusahaan, teman kerja, keluarga maupun lingkungan sekitar. Stres kerja akan menyebabkan ketidakhadiran, pergantian karyawan, rendahnya produktivitas, keterasingan dari rekan kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya keterikatan kerja dan kesetiaan terhadap perusahaan, serta meningkatnya pengunduran diri, sehingga stres kerja juga akan mempengaruhi kemajuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan diharapkan memberikan dukungan sosial kepada karyawan-karyawannya.

Perilaku sering mendukung yang dirasakan oleh pramuniaga merupakan wujud dari dukungan sosial (Strauss & Sayless, 1990). Dukungan sosial adalah pemberian bantuan, hiburan untuk keterangan yang diterima seseorang melalui

hubungan formal dan informal dengan yang lain atau kelompok (Barbara, dkk. dalam Gibson dkk., 1991). Contohnya rekan sekerja yang mendengar kegagalan temannya untuk memperoleh promosi atau seseorang pramuniaga senior membantu pramuniaga junior yang sedang mempelajari suatu pekerjaan. Tanpa dukungan sosial, kepedulian, maupun perhatian terhadap diri, pramuniaga akan merasakan keterasingan, konflik internal, serta rasa tidak puas. Menurut Crider dkk. (1983), pengasingan, tekanan kelompok, kejutan, ancaman harga diri dan kekacauan merupakan contoh dari sejumlah stimulus penyebab stres.

Adie (dalam Waryono, 1994) mengatakan bahwa *stressor* adalah hal yang membebani individu yang menyebabkan kemungkinan gangguan keseimbangan mental. Suatu *stressor* juga dapat menimbulkan efek negatif (*distress*) atau positif (*eustress*) tergantung pada sumber-sumber penangkal yang meliputi daya tahan, seperti sejarah penyakit dalam keluarga, dukungan sosial, praktek dan kesehatan, dan disposisi kepribadian, karena pada lapisan psikologis meliputi aspek penilaian kognitif dan tindakan (Kobassa dkk., 1982).

Berdasarkan latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa di dalam dunia kerja banyak hal yang dapat membuat seseorang mengalami stres, dan dukungan sosial salah satu upaya untuk penangkalnya, maka dari itu dirumuskan masalah penelitian yaitu: apakah ada hubungan antara dukungan sosial yang diperoleh karyawan Matahari Departemen Store dengan stress kerja? Untuk membahas hubungan kedua variable tersebut dipilih judul: **“Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja”**

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui ada tidaknya hubungan antara dukungan sosial terhadap stres kerja karyawan.
2. Mengetahui besar sumbangan dukungan sosial terhadap stres kerja karyawan.
3. Mengetahui tingkat dukungan sosial pada karyawan.
4. Mengetahui tingkat stres kerja pada karyawan.

C. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi empiris mengenai hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja, khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi pimpinan perusahaan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan memberdayakan peranan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, dalam hal ini meningkatkan dukungan sosial perusahaan untuk mengurangi stres kerja karyawan.

- b. Bagi karyawan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan sumbangan informasi sebagai bahan pertimbangan karyawan untuk dapat meningkatkan keberhasilan dalam melaksanakan tugas.